



**Síndrome de Burnout en Trabajadores de Contact Center: Un Estudio en el Primer
Semestre de 2025**

Trabajo de grado para optar por el título de Psicóloga

Deisy Johanna Vallejo Pérez

Asesor

Ernesto Solano León

Mg en Psicología

**Corporación Universitaria Unilasallista
Facultad de Ciencias Sociales y Educación
Psicología
Caldas, Antioquia
2025**

Agradecimiento

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a todas las personas que participaron voluntariamente en esta investigación. Cada respuesta, comentario y aporte fueron fundamentales para dar vida a este estudio y comprender más a fondo la experiencia humana detrás de los datos.

A mi asesor de grado, por su compromiso, tiempo y disposición para orientar cada paso del proceso. Agradezco profundamente su acompañamiento, las observaciones que enriquecieron este trabajo y la paciencia con la que guio su desarrollo.

A mi esposo, por su apoyo constante, por ser aliento en los momentos de cansancio y motivación en los de duda. Y a mi madre, por su amor, ejemplo y fortaleza, que me han enseñado a perseverar con fe y esperanza.

A todos los que, de una u otra forma, hicieron parte de este camino: gracias por su confianza, por creer en este propósito.

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre el estrés percibido, el riesgo psicosocial y el burnout en trabajadores de contact center, considerando tanto variables sociodemográficas como características del puesto de trabajo. Para ello, se aplicó una metodología cuantitativa con diseño correlacional simple, evaluando a trabajadores activos mediante instrumentos estandarizados: el Inventario de Burnout de Maslach (MBI-HSS), la Escala de Estrés Percibido EEP-10, el Cuestionario de Contenido del Trabajo (JCQ) y un cuestionario sociodemográfico.

Los resultados evidencian que la dimensión más afectada del riesgo psicosocial fue la demanda psicológica, mientras que en el burnout predominó el agotamiento emocional. En contraste, la realización personal mostró niveles relativamente más favorables. Solo el 29% de la muestra cumplió con los criterios completos para burnout, lo que indica que, aunque existe un desgaste emocional significativo, no todos los trabajadores desarrollan el síndrome en su forma integral.

El análisis de asociaciones reveló que el agotamiento emocional y la despersonalización se relacionan estrechamente con diversas variables psicosociales y del entorno laboral, mientras que la autonomía y la inseguridad laboral tuvieron un impacto más limitado. Las comparaciones por género, nivel educativo, antigüedad y modalidad de trabajo sugieren que ciertas características, como contar con mayor formación académica o más tiempo en la empresa, pueden actuar como factores protectores frente al desgaste emocional. Por el contrario, el teletrabajo y la modalidad híbrida se asociaron con mayores niveles de agotamiento y con una menor percepción de apoyo social.

Los hallazgos muestran que el burnout y el estrés laboral en contact centers dependen de la interacción entre las demandas del trabajo, los recursos personales y sociales, y las características sociodemográficas. Estos resultados resaltan la necesidad de implementar programas organizacionales orientados a fortalecer las redes de apoyo y las habilidades de afrontamiento, especialmente en entornos de alta demanda emocional.

Palabras clave: burnout, estrés laboral, riesgo psicosocial, contact center, teletrabajo.

Abstract

The present study aimed to determine the degree of association between perceived stress, psychosocial risk, burnout, and sociodemographic and job-related variables in a sample of contact center workers. A quantitative approach was employed using the MBI-HSS to assess burnout, the JCQ for psychosocial risk, and the EPP-10 for perceived stress, along with a sociodemographic questionnaire. The sample was selected through non-probabilistic sampling with active workers in the sector, contacted via social networks and instant messaging. Results indicated that the most affected dimension of psychosocial risk was the psychological demands of the job, while in burnout, emotional exhaustion presented the highest levels, and personal accomplishment remained relatively favorable. Only 29% of participants met the criteria for burnout across all three dimensions. The association analysis showed that emotional exhaustion and depersonalization were significantly related to most psychosocial and perceived stress variables, while personal accomplishment showed more moderate relationships. Differences were found according to gender, educational level, tenure, and work modality; for example, women reported higher autonomy, workers with higher education perceived greater social support and lower exhaustion, and those working remotely or in hybrid modalities experienced greater emotional strain than on-site workers. These findings suggest that certain sociodemographic and organizational conditions act as protective factors, while others increase vulnerability to burnout, providing valuable information for strategies to prevent and manage worker well-being in contact centers.

Keywords: burnout, psychosocial risk, perceived stress, contact center, workers.

Tabla de contenido

Introducción	9
Planteamiento del Problema	10
Objetivos	12
Objetivo General	12
Objetivos Específicos.....	12
Estado del Arte	13
Comportamiento del Burnout, el Estrés y los Factores Psicosociales en Agentes de Contact Center	13
Marco Teórico	16
Metodología	20
Enfoque	20
Diseño	20
Participantes	20
Instrumentos / Medidas	21
<i>Escala de Estrés Percibido (EEP-10)</i>	21
<i>Cuestionario de Contenido del Trabajo (JCQ)</i>	21
<i>Inventario de Burnout de Maslach (MBI)</i>	22
<i>Cuestionario ad hoc sobre condiciones del trabajo y sociodemográficas</i>	22
Procedimiento	23
Consideraciones Éticas	24
Resultados	25
Descripción de Riesgo Psicosocial, Estrés Percibido y Burnout	25
Correlaciones Entre Riesgo Psicosocial, Estrés Percibido y Burnout	30
<i>Relación entre Burnout (MBI) y Riesgo Psicosocial (JCQ)</i>	30
<i>Relación entre Burnout (MBI) y Estrés Percibido (EEP-10)</i>	31
<i>Relación entre Estrés Percibido (EEP-10) y Riesgo Psicosocial (JCQ)</i>	32
Comparación de riesgo psicosocial, estrés percibido y burnout con variables sociodemográficas y del puesto de trabajo	35
<i>Comparación por Sexo</i>	35
<i>Comparación por antigüedad en el cargo</i>	38

<i>Comparación por Nivel Educativo</i>	<i>41</i>
<i>Comparación por Satisfacción laboral.....</i>	<i>44</i>
<i>Comparación por lugar de trabajo.....</i>	<i>47</i>
Discusión y Conclusiones	51
Referencias.....	58

Lista de Tablas

Tabla 1. Descriptivos de Burnout (MBI), Riesgo psicosocial (JCQ) y Estrés percibido (EEP-10).	26
Tabla 2. Descriptivos de Burnout según baremos de MBI	27
Tabla 3. Correlaciones entre las variables.....	34
Tabla 4. Prueba t para Muestras Independientes entre mujeres y hombres	36
Tabla 5. Tiempo en el cargo	39
Tabla 6. Nivel Educativo.....	42
Tabla 7. Satisfacción Laboral.....	46
Tabla 8. Lugar de Trabajo	48

Lista de Figuras

Figura 1. Agotamiento emocional.....	28
Figura 2. Despersonalización.....	28
Figura 3. Realización personal.....	29
Figura 4. Prevalencia de Burnout.....	29
Figura 5. Autonomía entre hombres y mujeres	38
Figura 6. Agotamiento emocional según el tiempo en el cargo	40
Figura 7. Distrés según el tiempo en el cargo	41
Figura 8. Agotamiento emocional según nivel educativo	43
Figura 9. Apoyo de compañeros según nivel educativo	44
Figura 10. Agotamiento emocional según lugar de trabajo	49
Figura 11. Apoyo de compañeros según lugar de trabajo	50

Introducción

El trabajo en los contact center se ha consolidado como uno de los sectores con mayor expansión en los últimos años, impulsado por la demanda de servicios de atención al cliente y por modelos laborales cada vez más flexibles. Aunque este crecimiento ha permitido ampliar oportunidades de empleo, también ha puesto en evidencia una serie de desafíos relacionados con las condiciones psicológicas en las que se desarrolla la labor. La interacción constante con usuarios, la presión por cumplir indicadores y la estructura rígida de los procesos convierten este entorno en un escenario donde las exigencias emocionales, cognitivas y organizacionales se intensifican.

En este contexto, comprender cómo los trabajadores experimentan el riesgo psicosocial, el estrés percibido y el desgaste laboral resulta fundamental para analizar las condiciones psicológicas del trabajo en este sector. Estas experiencias no solo inciden en el bienestar emocional, sino también en la forma en que las personas interpretan su desempeño y gestionan las demandas cotidianas. Asimismo, características personales y laborales pueden modificar la manera en que cada individuo afronta estas exigencias.

A partir de estas consideraciones, el presente estudio se centra en examinar de manera conjunta tres dimensiones clave del bienestar laboral: el riesgo psicosocial, el estrés percibido y el síndrome de burnout, en trabajadores activos de contact center.

Además, se busca analizar cómo estas variables se relacionan entre sí y cómo varían según características sociodemográficas y condiciones del puesto de trabajo. El propósito es aportar una comprensión más precisa y contextualizada de la experiencia laboral en este sector, sin pretender formular intervenciones o acciones preventivas, sino describir y analizar los fenómenos estudiados desde una perspectiva científica.

Planteamiento del Problema

En el mundo laboral de hoy, los riesgos psicosociales, el estrés percibido y el síndrome de burnout se han convertido en desafíos centrales para la salud mental de los trabajadores. Modelos clásicos, como el de Demanda-Control-Apoyo Social de Karasek y Theorell (1990), muestran que cuando las exigencias psicológicas son altas y los niveles de autonomía y apoyo social son bajos, aumenta de manera significativa la probabilidad de tensión emocional. De forma complementaria, las teorías de afrontamiento de Lazarus y Folkman, retomadas por Patlán Pérez (2017), señalan que el estrés laboral aparece cuando las demandas del entorno superan los recursos personales disponibles para enfrentarlas. En esta misma línea, la Organización Mundial de la Salud (2019) advierte que la exposición prolongada a condiciones laborales adversas puede desencadenar deterioro emocional, disminución del rendimiento y el desarrollo de trastornos como el burnout.

Este panorama es especialmente relevante en el sector de los contact center, caracterizado por dinámicas laborales altamente demandantes. La literatura describe estos entornos como espacios de presión constante por indicadores, supervisión permanente, elevada carga emocional por la interacción continua con usuarios y escasa autonomía para la toma de decisiones (Montes Hernández et al., 2023).

A ello se suman factores estructurales como la rotación frecuente, las jornadas extensas o rotativas y la contratación de personal joven que, en muchos casos, carece de formación específica en estrategias de afrontamiento para contextos de alta demanda emocional (Ramírez Gallego & García Restrepo, 2023). Todo esto convierte a los trabajadores de contact center en una población especialmente vulnerable al estrés y al desgaste psicológico.

La evidencia en América Latina confirma esta preocupación. Estudios como los de Jara González y Vaca Pillajo (2024), Flores Callañaupa y Santillán Quito (2023), y Urrea Motta et al. (2021) reportan altos niveles de agotamiento emocional, sobrecarga psicológica y dificultades para manejar la tensión laboral en trabajadores de contact center. Además, revisiones recientes señalan que este tipo de trabajo combina exigencias cognitivas y emocionales intensas con condiciones contractuales inestables y elevada presión por resultados, lo que incrementa el riesgo de desgaste profesional (Cuenca Vaca & Hernández Home, 2025). Estos hallazgos muestran que el problema no es aislado, sino estructural dentro del sector.

A pesar de los avances investigativos, aún existen vacíos importantes. La mayoría de los estudios analiza de manera independiente el riesgo psicosocial, el estrés percibido o el burnout, dejando pendiente una comprensión integrada de estos fenómenos, especialmente en el contexto colombiano. También se sabe poco sobre cómo este malestar laboral varía según características sociodemográficas, como sexo, nivel educativo o antigüedad, y según condiciones del puesto de trabajo, particularmente en modalidades recientes como el teletrabajo y el trabajo híbrido. Esto resulta relevante si se considera que la Organización Internacional del Trabajo ha advertido que el trabajo remoto puede favorecer el aislamiento, difuminar los límites entre vida personal y laboral y aumentar la carga emocional, aspectos señalados también por Quintero Velásquez (2024).

Ignorar estas dinámicas implica riesgos serios. El estrés crónico y el burnout se relacionan con ausentismo, rotación laboral, disminución del desempeño, afectaciones en la salud mental y deterioro del clima organizacional (Demerouti et al., 2001; Selye, 1956). Para las empresas, esto puede traducirse en pérdidas económicas y reducción en la calidad del servicio y, para los trabajadores, en desgaste emocional, sufrimiento psicológico y una disminución en su bienestar general.

Ante este panorama, se hace necesario estudiar de manera articulada el riesgo psicosocial, el estrés percibido y el burnout en trabajadores activos de contact center, y comprender cómo estas experiencias varían según características personales y condiciones del puesto de trabajo. Este enfoque permitirá aportar evidencia actualizada y contextualizada que contribuya a una comprensión más precisa del malestar ocupacional en el sector y facilite el diseño de estrategias de prevención e intervención ajustadas a las necesidades reales de esta población.

Objetivos

Objetivo General

Determinar el grado de asociación entre estrés percibido, riesgo psicosocial, burnout, y variables sociodemográficas y del puesto de trabajo en una muestra de trabajadores de *contact center*.

Objetivos Específicos

Describir el comportamiento de los factores de riesgo psicosocial, el estrés percibido y el síndrome de burnout en la muestra.

Determinar la correlación entre factores de riesgo psicosocial, estrés percibido y síndrome de burnout en una muestra de trabajadores de *contact center*.

Comparar el comportamiento de riesgo psicosocial, estrés percibido y síndrome de burnout según variables sociodemográficas y del puesto de trabajo.

Estado del Arte

Comportamiento del Burnout, el Estrés y los Factores Psicosociales en Agentes de Contact Center

En los últimos años, las investigaciones sobre el síndrome de burnout, el estrés percibido y los factores psicosociales en agentes de contact center han cobrado relevancia debido a las condiciones particulares de este entorno laboral. Las exigencias en términos de productividad, la atención constante a los usuarios, la supervisión permanente y la baja autonomía son factores que inciden directamente en el bienestar psicológico de los trabajadores, generando así un escenario propenso al desgaste emocional y al estrés ocupacional. Estas características reflejan un modelo de trabajo altamente demandante y con escasos recursos de afrontamiento, lo cual ha sido documentado en diferentes estudios realizados en América Latina, especialmente en Colombia, donde la industria del contact center se ha consolidado como uno de los principales sectores de empleo juvenil.

Ramírez Gallego y García Restrepo (2023), en un estudio realizado con empleados de call center en Medellín, evidenciaron una alta prevalencia de síndrome de burnout, especialmente en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, las cuales se relacionaron de manera significativa con el clima organizacional. Las autoras concluyeron que los altos niveles de supervisión, la presión por cumplir indicadores de desempeño y la repetitividad de las tareas contribuyen al surgimiento de estrés y fatiga emocional, mientras que el apoyo social y la autonomía percibida funcionan como factores protectores. Este estudio resulta relevante porque demuestra que el burnout no solo depende de las características personales, sino también del contexto organizacional en el que se desarrolla la labor, aspecto central en la comprensión del fenómeno en los contact centers.

De forma similar, Urrea Motta, Vega Ariza y colaboradores (2021) exploraron la relación entre burnout, estrés y factores psicosociales en trabajadores del área de atención al cliente en call centers colombianos. Los resultados mostraron que el ambiente laboral, el apoyo social y las demandas del trabajo influyen directamente en los niveles de agotamiento emocional y despersonalización. Este estudio resalta la importancia de fortalecer las condiciones organizacionales y promover estrategias de afrontamiento efectivas que favorezcan la salud mental en este tipo de contextos laborales, pues confirma que las dimensiones del burnout se ven afectadas por la calidad del entorno social y las condiciones de supervisión.

Flores y Santillán (2023), en una investigación con 352 colaboradores de un call center de Lima Metropolitana, encontraron una correlación positiva, aunque baja, entre burnout y desempeño laboral. Los autores concluyeron que, aunque el burnout afecta negativamente el bienestar, algunos trabajadores logran mantener un rendimiento adecuado, posiblemente por la presión de las metas o el compromiso con la organización. Este hallazgo evidencia que el desempeño no siempre es un indicador directo del bienestar psicológico, sino que puede estar mediado por distintos factores, tales como las exigencias externas o el temor a perder el empleo, elementos que también son frecuentes en los modelos de trabajo de los contact centers en Colombia.

Por su parte, Montes Hernández, Cadavid Muriel y Villamil Valbuena (2023) caracterizaron los factores de riesgo psicosocial intralaboral y las condiciones de estrés en una empresa de call center en Bogotá. Aplicando instrumentos como el CoPsoQ PSQCAT y la batería de estrés laboral del Ministerio de Trabajo, identificaron que dimensiones como exigencias cualitativas, ritmo de trabajo, conflicto de rol e inseguridad sobre las condiciones contractuales presentan niveles de riesgo desfavorables para la salud mental.

Este estudio evidencia la importancia de analizar los riesgos psicosociales no solo desde su impacto inmediato en el bienestar, sino también como condiciones estructurales del trabajo que, mantenidas en el tiempo, pueden derivar en síndrome de burnout y otros trastornos relacionados con el estrés crónico.

En la misma línea, Sánchez Romero (2018) encontró en una muestra de más de siete mil trabajadores de call centers en Bogotá y Medellín altos niveles de estrés asociados a la supervisión constante y a la presión por cumplir metas de productividad. Los resultados mostraron que las diferencias entre ciudades y roles laborales se relacionan con el tipo de exigencias y las estrategias de afrontamiento utilizadas por los empleados. Aunque este estudio no es reciente, sigue siendo un referente importante en el contexto colombiano, ya que confirma la presencia de factores estructurales del trabajo que continúan afectando el bienestar psicológico de los agentes de call center.

Si bien las investigaciones analizadas coinciden en señalar que el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal son las manifestaciones más frecuentes del síndrome de burnout en los agentes de call center, también muestran que las causas van más allá de las características individuales. Las altas demandas laborales, la presión constante por cumplir

metas y la limitada autonomía en las decisiones cotidianas son factores que, de forma sostenida, terminan afectando la salud mental de los trabajadores.

Aunque los estudios previos han permitido comprender parte de esta realidad, todavía son escasas las investigaciones que analizan de manera conjunta el burnout, el estrés percibido y los factores psicosociales, especialmente en el contexto colombiano. De ahí la relevancia del presente estudio, que busca aportar una mirada actual y más integrada sobre cómo estas variables se relacionan en los trabajadores de contact center durante el primer semestre de 2025.

Marco Teórico

El término de estrés laboral ha sido considerado como uno de los fenómenos estudiados dentro de la psicología organizacional, y esto se debe a que se identificado como afecta el bienestar de los trabajadores, incluyendo su productividad dentro de las empresas. Es por esto, que, a mediados del siglo XX, Hans Selye (1956) comienza a abordar el concepto de estrés como esa respuesta fisiológica del cuerpo a demandas que están en el entorno, que superan los recursos que cada persona tiene para enfrentarlas de la manera adecuada. Luego, más adelante, Lazarus y Folkman (1984) complementan esta teoría, en donde proponen un modelo de evaluación cognitiva, en donde el estrés no depende únicamente de los estímulos externos, sino también de las interpretaciones internas que hace la persona de estas demandas y de los recursos personas que tiene para responder ante ellas.

Cuando se hace referencia al contexto laboral, se habla de que el estrés surge cuando las exigencias del trabajo están superando las capacidades de afrontamiento del trabajador, es decir, que este las percibe difíciles de alcanzar según sus propias herramientas, lo que produce alteraciones emocionales, cognitivas y conductuales. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019), el estrés laboral es constituido como un riesgo importante para la salud mental, ya que trae consigo consecuencias que abarcan no solo la disminución del rendimiento, sino también la aparición de trastornos psicológicos y físicos.

Patlán Pérez (2017) destaca que el estrés laboral es un fenómeno de naturaleza psicosocial, ya que este surge de la interacción que se da entre las condiciones del entorno organizacional, las demandas propias del puesto y las características y herramientas individuales de cada trabajador. Cuando las exigencias son continuas y no existen estrategias adecuadas de afrontamiento o apoyo social, el estrés puede llegar a convertirse en algo crónico y es allí donde se desarrolla en el síndrome de burnout, considerado una de las principales consecuencias del estrés ocupacional prolongado.

En este sentido, el estudio del estrés laboral no solo permite comprender las reacciones individuales frente a las demandas del entorno, sino también analizar los factores organizacionales que influyen en su aparición. Es por esto por lo que, la investigación de los riesgos psicosociales cobra relevancia al ofrecer un marco integral para identificar las condiciones de trabajo que afectan la salud mental y el bienestar de los empleados. Este enfoque ha dado origen a diversos modelos

teóricos que explican cómo las demandas laborales, el control sobre el trabajo y el apoyo social se combinan para generar distintos niveles de tensión o satisfacción en el ámbito laboral.

El estudio del estrés laboral y sus efectos sobre la salud de los trabajadores ha dado origen a diversos modelos teóricos que buscan explicar por qué ciertas condiciones organizacionales incrementan la probabilidad de experimentar tensión psicológica y agotamiento. Uno de los modelos más influyentes en la literatura científica es el Modelo Demanda-Control-Apoyo (D-C-A) propuesto inicialmente por Robert Karasek (1979) y posteriormente ampliado por Karasek y Theorell (1990). Este modelo constituye una de las bases conceptuales más utilizadas en la evaluación de riesgos psicosociales y ha demostrado ser especialmente útil para comprender contextos laborales que se han caracterizado por altas exigencias y baja autonomía, como ocurre en los contact centers.

Según este enfoque, el estrés laboral no depende únicamente de la cantidad de trabajo o de la presión externa, sino de la interacción entre las demandas del puesto, el control que tiene el trabajador sobre sus tareas y el apoyo social disponible. Karasek y Theorell (1990) plantean que el riesgo de estrés aumenta cuando las demandas psicológicas son elevadas y el control o autonomía es reducido, configurando lo que se conoce como un trabajo de alta tensión (high strain job). En este tipo de trabajos, la persona se ve obligada a responder a exigencias constantes sin contar con la capacidad de regular su ritmo o tomar decisiones significativas, lo que incrementa la vulnerabilidad a desarrollar agotamiento emocional y burnout.

Las demandas laborales, dentro de este modelo, se refieren a la cantidad de trabajo, ritmo, carga emocional y presión por resultados. No se trata únicamente de trabajar mucho, sino del tipo de exigencias cognitivas y emocionales que debe enfrentar el trabajador (Karasek & Theorell, 1990). Cuando estas demandas son persistentes y no existen mecanismos de afrontamiento suficientes, se incrementa la probabilidad de experimentar estrés crónico, tal como señalan las guías técnicas sobre riesgos psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST, 2003).

El control o “latitud decisional” hace referencia a la posibilidad que tiene el trabajador de influir sobre la manera en que realiza sus tareas, administrar sus tiempos, utilizar sus habilidades y participar en decisiones relacionadas con su labor. Karasek (1979) argumenta que disponer de un alto control permite transformar las demandas en retos manejables, mientras que un bajo control convierte incluso exigencias moderadas en factores de riesgo. En el caso de los contact centers,

numerosos estudios han documentado niveles reducidos de autonomía debido a la estandarización de los procedimientos, los guiones de atención y la supervisión constante (Urrea-Motta et al., 2021; Ramírez-Gallego & García-Restrepo, 2023).

Posteriormente, el modelo fue ampliado para incluir el apoyo social, considerando que las relaciones interpersonales en el trabajo actúan como un factor protector ante el estrés. Karasek y Theorell (1990) señalan que el apoyo de compañeros y supervisores reduce la percepción de amenaza, favorece el afrontamiento y amortigua los efectos de las altas demandas. Este planteamiento ha sido ampliamente respaldado por investigaciones que demuestran que el soporte emocional y organizacional disminuye la probabilidad de desarrollar burnout, incluso en entornos con fuertes exigencias (Patlán Pérez, 2017).

La interacción entre estos tres elementos permite identificar distintos tipos de experiencias laborales:

Trabajos de alta tensión: altas demandas y bajo control, con mínimo apoyo. Son los más asociados al estrés crónico y al burnout.

Trabajos activos: altas demandas y alto control; generan estrés, pero también aprendizaje y crecimiento.

Trabajos pasivos: bajas demandas y bajo control, asociados con desmotivación y deterioro de habilidades.

Trabajos de baja tensión: bajas demandas y alto control; considerados los más saludables.

Diversos autores han aplicado este modelo a poblaciones latinoamericanas, confirmando su pertinencia para explicar los riesgos psicosociales presentes en sectores como el servicio al cliente y los contact centers. En un análisis realizado por Patlán Pérez (2017), se encontró que la combinación de altas demandas y bajo control predice significativamente el estrés laboral, mientras que el apoyo social actúa como un modulador esencial del bienestar. De manera similar, estudios recientes enfocadas en trabajadores de call center han evidenciado que los niveles elevados de supervisión, presión por indicadores y escasa autonomía configuran un entorno que coincide plenamente con la categoría de “trabajo de alta tensión” descrita por Karasek (Ramírez-Gallego & García-Restrepo, 2023; Urrea-Motta et al., 2021).

El modelo Demanda-Control-Apoyo también ha sido relacionado directamente con el síndrome de burnout, entendido como una respuesta al estrés laboral prolongado. Según Moreno

(2011, citado en Salud Laboral y Discapacidad, 2019), los trabajos caracterizados por altas demandas y baja autonomía aumentan la probabilidad de desarrollar agotamiento emocional y despersonalización, especialmente cuando el apoyo social es limitado. Esta perspectiva es coherente con los hallazgos de distintas investigaciones en Colombia, donde los agentes de contact center presentan altos niveles de estrés y desgaste emocional asociados al tipo de organización del trabajo, la supervisión constante y la presión por metas (Montes-Hernández et al., 2023).

Así, el Modelo Demanda-Control-Apoyo ofrece una estructura sólida para comprender cómo los factores psicosociales influyen en el bienestar mental en contextos laborales altamente exigentes. Su relevancia para el presente estudio radica en que permite analizar de manera integrada la relación entre las demandas del trabajo, la autonomía y el apoyo social, elementos directamente vinculados con el estrés percibido y el desarrollo del síndrome de burnout en agentes de contact center durante el primer semestre de 2025.

Metodología

Enfoque

Este estudio tiene un enfoque cuantitativo, porque busca obtener datos numéricos que permitan entender con mayor precisión cómo se presenta el síndrome de burnout en los trabajadores de *contact center*.

Diseño

Esta investigación se desarrolla con un diseño no experimental, específicamente correlacional simple, ya que busca identificar la relación entre el síndrome de burnout y algunas condiciones del trabajo en trabajadores de contact center, sin intervenir ni manipular las variables. Esta elección metodológica está en línea con el tipo de estudio planteado por Ato, López y Benavente (2013), quienes definen este tipo de diseño como parte de los estudios predictivos, ya que permite analizar la relación entre variables dentro de una misma muestra, sin establecer una causa directa entre ellas.

Participantes

La muestra estuvo compuesta por trabajadores activos del sector de *contact center* en Colombia. La recolección de datos se realizó de forma anónima, sin identificar la empresa específica en la que laboran los participantes. Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que los participantes fueron seleccionados a partir del acceso disponible a trabajadores del sector que aceptaron voluntariamente participar en el estudio. Esta estrategia permitió obtener información relevante de una población ocupacionalmente expuesta a altos niveles de estrés laboral y carga emocional, característica del entorno de los Contact center.

Instrumentos / Medidas

Escala de Estrés Percibido (EEP-10)

La Escala de Estrés Percibido en su versión de 10 ítems (EEP-10), validada por Campo-Arias y colaboradores (2014), evalúa el nivel de estrés psicológico entendido como la percepción de las situaciones cotidianas como estresantes. Está compuesta por 10 afirmaciones con formato de respuesta tipo Likert, que va de 0 (nunca) a 4 (siempre). En su aplicación, los ítems 4, 5, 7 y 8 requieren puntuación inversa. La validación psicométrica realizada en población colombiana evidenció una estructura factorial adecuada, con un índice KMO de 0,809, lo cual indica una buena adecuación muestral. Además, se reportó una adecuada bondad de ajuste ($\chi^2=138,8$; gl=26; $p<0,001$), lo que respalda la solidez del instrumento en el contexto local (Campo-Arias et al., 2014).

Cuestionario de Contenido del Trabajo (JCQ)

El Cuestionario de Contenido del Trabajo (Job Content Questionnaire – JCQ), adaptado y validado para Colombia por Gómez Ortiz (2011), planteado por Karasek y ampliado posteriormente por Johnson y Hall, sostiene que la combinación de altas demandas laborales, bajo control sobre las tareas y poco apoyo social incrementa el riesgo de estrés y deterioro de la salud en los trabajadores (Gómez-Ortiz & Moreno, 2009). Este instrumento consta de 27 ítems organizados en escalas que miden las demandas psicológicas del trabajo, el control que el empleado tiene sobre sus tareas y el apoyo social percibido por parte de superiores y compañeros. La versión colombiana del JCQ mostró adecuados indicadores de validez. En el análisis factorial realizado, se obtuvo un índice KMO de 0,774, lo que indica una buena adecuación de la muestra para análisis factorial. Asimismo, se confirmó la consistencia interna de las subescalas, con valores de alfa de Cronbach aceptables para cada dimensión. Las respuestas se presentan en una escala tipo Likert de 4 puntos, y algunas preguntas finales indagan sobre la estabilidad laboral a través de opciones cerradas.

Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

El Inventario de Burnout de Maslach (Maslach Burnout Inventory – MBI), en su versión adaptada al contexto laboral colombiano, es un instrumento ampliamente utilizado para evaluar el síndrome de burnout en profesionales que se desempeñan en actividades de alta demanda emocional. Este cuestionario está compuesto por 22 ítems que exploran tres dimensiones fundamentales: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo. Las respuestas se recogen mediante una escala de frecuencia tipo Likert, que permite valorar con qué regularidad se experimentan determinados sentimientos o actitudes frente al trabajo. Los ítems se distribuyen así: 9 miden agotamiento emocional, 5 evalúan despersonalización y 8 se enfocan en la realización personal, algunos de ellos puntuados en sentido inverso de acuerdo con su contenido positivo o negativo. En el contexto colombiano, García, Grisales y Gómez (2019) reportaron adecuados índices de confiabilidad (α de Cronbach superiores a 0.70 en todas las dimensiones) y validez de constructo en trabajadores de contact center, confirmando su pertinencia para este tipo de investigaciones. Asimismo, a nivel latinoamericano, Olivares, Vera y Juárez (2009) respaldaron sus propiedades psicométricas en población chilena, y la adaptación al español de Seisdedos (1997) se ha consolidado como una de las versiones de referencia en la región.

Cuestionario ad hoc sobre condiciones del trabajo y sociodemográficas

Para complementar la información obtenida mediante los instrumentos estandarizados y contextualizar adecuadamente los análisis, se incluyó un cuestionario sociodemográfico ad hoc, elaborado específicamente para esta investigación. Este tipo de instrumento es ampliamente utilizado en estudios de salud ocupacional y estrés laboral, ya que permite identificar características personales y laborales relevantes para la interpretación de los resultados (Ato & López, 2013; Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

El cuestionario recoge información básica relacionada con: Identidad de género, nivel educativo, antigüedad en el cargo, horas de trabajo semanales, horas extras aproximadas, forma de vinculación laboral en Colombia, modalidad y ubicación del trabajo, sector laboral, nivel

general de satisfacción laboral, datos de contacto voluntarios para retroalimentación (correo electrónico y número de WhatsApp).

Estas variables fueron seleccionadas por su relevancia en la literatura sobre estrés, condiciones laborales y burnout, ya que se ha demostrado que factores como la jornada laboral, el tipo de contratación o la satisfacción laboral pueden influir en los niveles de estrés percibido y agotamiento ocupacional (Sonnetag & Frese, 2013; Schaufeli & Taris, 2014).

Este cuestionario cumple una función descriptiva y de control: permite caracterizar a la muestra, analizar posibles diferencias entre grupos y explorar la relación entre las condiciones laborales autorreportadas y las dimensiones evaluadas por los instrumentos principales del estudio (EEP-10, JCQ y MBI).

Procedimiento

La muestra estuvo conformada por trabajadores activos de contact center que aceptaron participar de manera voluntaria en el estudio. Los participantes fueron contactados mediante distintos canales: inicialmente se invitó a contactos personales conocidos de la investigadora, y posteriormente se difundió la convocatoria a través de redes sociales y grupos de WhatsApp relacionados con el sector. Todos los participantes recibieron información clara sobre el propósito del estudio, la voluntariedad de su participación y las garantías de confidencialidad. Se enfatizó que los datos personales, tales como correo electrónico y número de WhatsApp, serían utilizados únicamente para fines de contacto relacionados con la investigación y no serían compartidos ni empleados para análisis.

Se reconoce que la selección de la muestra no fue aleatoria, sino por conveniencia, y que la participación estuvo limitada a quienes aceptaron responder al cuestionario. Se implementó consentimiento informado previo a la participación, asegurando que cada individuo comprendiera sus derechos y el manejo seguro de su información. Esta estrategia permitió un reclutamiento transparente, ético y conforme a las normas institucionales de investigación.

Consideraciones Éticas

Esta investigación se realizó de acuerdo con la Ley 1090 de 2006, que regula la ética profesional del psicólogo en Colombia, garantizando el respeto por la dignidad humana, la confidencialidad, el consentimiento informado y el uso responsable de los instrumentos aplicados. También se tuvo en cuenta la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud, que establece las normas para investigaciones con seres humanos. Según esta normativa, el estudio fue clasificado como de riesgo mínimo, ya que no implicó intervenciones físicas o psicológicas directas. Además, se cumplió con la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.

La información fue recolectada de forma anónima, sin identificar a los participantes ni a las empresas donde laboran. Todos fueron informados sobre los objetivos del estudio y participaron de manera voluntaria, otorgando su consentimiento libre y consciente. Los datos serán usados únicamente con fines académicos y se garantizará su confidencialidad.

Resultados

Descripción de Riesgo Psicosocial, Estrés Percibido y Burnout

Este primer apartado presenta un reporte general de las escalas utilizadas. En la Tabla 1 se presentan los resultados descriptivos de las variables que fueron evaluadas a través de los instrumentos ya mencionados. En cuanto al síndrome de burnout, el puntaje promedio de agotamiento emocional fue de 34.26 (DE = 13.73), el de despersonalización de 10.90 (DE = 8.21) y el de realización personal de 28.15 (DE = 9.53). Estos valores muestran una tendencia de altos niveles de agotamiento emocional, y también niveles moderados en las demás dimensiones.

En cuanto al riesgo psicosocial medido con el JCQ, se observaron medias de 11.82 (DE = 2.56) en demanda psicológica del trabajo, 18.56 (DE = 4.87) en autonomía, 21.74 (DE = 4.98) en apoyo social y 12.57 (DE = 2.92) en inestabilidad laboral, con un puntaje total promedio de 108.15 (DE = 16.78). En relación con el estrés percibido, la EEP-10 mostró un promedio de 15.07 (DE = 5.44) en el factor distrés y 5.83 (DE = 2.98) en afrontamiento, con un total de 20.90 (DE = 7.49). Los resultados de la prueba de normalidad (Shapiro-Wilk) indican que la mayoría de las variables no siguen una distribución normal.

Tabla 1

Descriptivos de Burnout (MBI), Riesgo psicosocial (JCQ) y Estrés percibido (EEP-10).

	Media	Mediana	DE	Varianza	Shapiro-Wilk	
					W	p
MBI Agotamiento Emocional	34.26	38.00	13.73	188.62	0.937	0.001
MBI Despersonalización	10.90	10.50	8.21	67.41	0.918	<.001
MBI Realización Personal	28.15	28.50	9.53	90.81	0.983	0.459
JCQ Demanda Psicológica del Trabajo	11.82	12.00	2.56	6.57	0.949	0.005
JCQ Autonomía	18.56	19.00	4.87	23.69	0.956	0.013
JCQ Apoyo	21.74	21.00	4.98	24.79	0.977	0.206
JCQ Apoyo jefe	10.83	12.00	3.15	9.94	0.939	0.002
JCQ Apoyo compañeros	10.90	11.00	2.40	5.75	0.970	0.088
JCQ Inestabilidad Laboral	12.57	13.00	2.92	8.50	0.959	0.019
JCQ TOTAL	108.15	108.00	16.78	281.60	0.992	0.913
EP-10 Distrés	15.07	15.00	5.44	29.59	0.976	0.185
EP-10 Afrontamiento	5.83	6.00	2.98	8.87	0.976	0.186
EP-10 TOTAL	20.90	22.00	7.49	56.03	0.981	0.335

Fuente: Elaboración Propia

Se muestra la distribución de los niveles del síndrome de burnout y sus dimensiones. Se identificó que el 29.2% de los participantes presenta síndrome de burnout, mientras que el 70.8% no lo presenta. En cuanto al agotamiento emocional, el 69.4% se encuentra en un nivel alto, el 13.9% en nivel medio y el 16.7% en nivel bajo. En despersonalización, el 52.8% se ubica en un

nivel alto, el 13.9% en nivel medio y el 33.3% en nivel bajo. Por último, en realización personal, el 38.9% presenta niveles bajos, el 26.4% medios y el 34.7% altos.

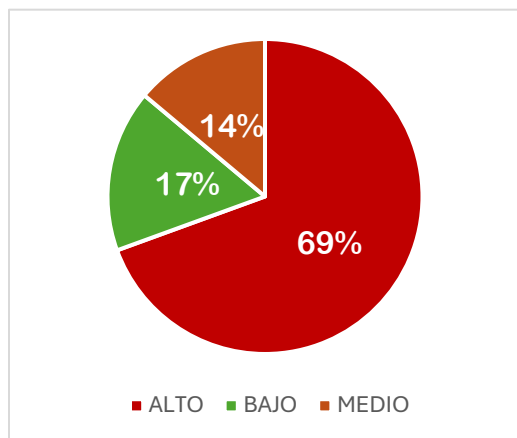
Tabla 2

Descriptivos de Burnout Según ítems de MBI

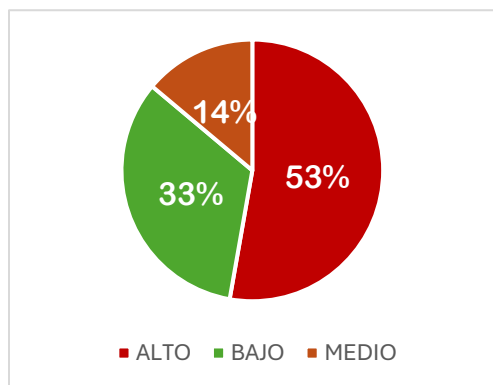
Burnout	N	%
No tienen	51	70,8%
Si tienen	21	29,2%
Agotamiento emocional	N	
ALTO	50	69,4%
MEDIO	10	13,9%
BAJO	12	16,7%
Despersonalización	N	
ALTO	38	52,8%
MEDIO	10	13,9%
BAJO	24	33,3%
Realización personal	N	
ALTO	25	34,7%
MEDIO	19	26,4%
BAJO	28	38,9%

Fuente: Elaboración Propia

La Figura 1 muestra que casi siete de cada diez participantes (69.4%) presentan altos niveles de agotamiento emocional, lo que evidencia que esta es la dimensión más afectada dentro del síndrome.

Figura 1*Agotamiento emocional***Fuente:** Elaboración Propia

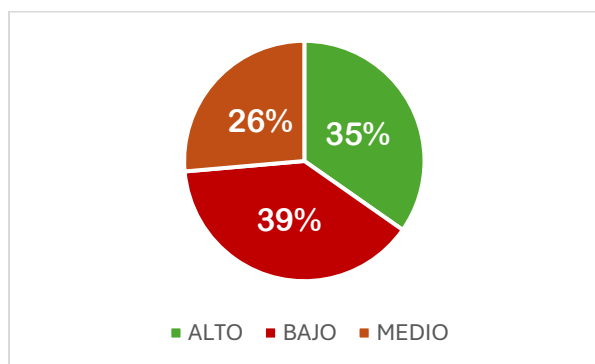
En la Figura 2, correspondiente a la despersonalización, más de la mitad de los participantes (52.8%) se ubican en el nivel alto, mientras que una tercera parte (33.3%) reporta niveles bajos.

Figura 2*Despersonalización***Fuente:** Elaboración Propia

En la Figura 3, que representa la realización personal, los resultados se distribuyen de forma más equilibrada, aunque destaca que el 38.9% manifiesta niveles bajos, lo que sugiere una menor percepción de logro personal en el trabajo.

Figura 3

Realización personal

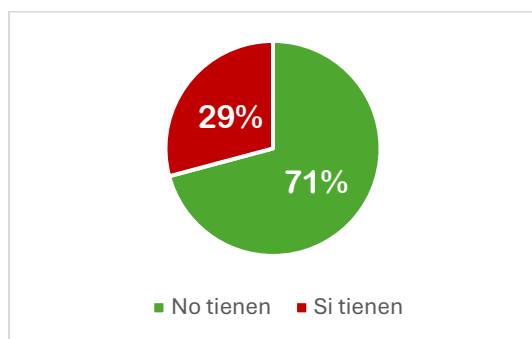


Fuente: Elaboración Propia

La Figura 4 resume la prevalencia general del síndrome de burnout, mostrando que aproximadamente tres de cada diez trabajadores (29.2%) cumplen con los criterios de presencia del síndrome, mientras que el 70.8% restante no los presenta.

Figura 4

Prevalencia de Burnout



Fuente: Elaboración Propia

Correlaciones Entre Riesgo Psicosocial, Estrés Percibido y Burnout

En la Tabla 3 se presentan las correlaciones entre las variables principales del estudio: burnout, riesgo psicosocial y estrés percibido. Los resultados evidencian múltiples asociaciones estadísticamente significativas entre las dimensiones de los instrumentos, lo cual permite comprender de manera más amplia cómo se interrelacionan las condiciones laborales, el estrés y las manifestaciones de desgaste emocional en los trabajadores de contact center. En general, se observa que las altas demandas psicológicas, la baja autonomía y el escaso apoyo social se asocian con mayores niveles de agotamiento emocional, despersonalización y estrés percibido, confirmando la estrecha relación entre el entorno laboral y el bienestar psicológico.

Relación entre Burnout (MBI) y Riesgo Psicosocial (JCQ)

Al analizar las correlaciones entre las dimensiones del burnout y los factores del Cuestionario de Contenido del Trabajo (JCQ), se observa un patrón claro: a mayores demandas laborales, mayor agotamiento emocional. La correlación positiva y significativa entre el agotamiento emocional y las demandas psicológicas del trabajo ($Rho = 0.603$; $p < 0.001$) muestra que cuando el trabajador percibe que las exigencias son altas, su energía emocional disminuye, generando fatiga, irritabilidad y sensación de sobrecarga.

De forma complementaria, las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización se correlacionan de manera negativa con el apoyo social ($Rho = -0.633$ y $Rho = -0.595$; $p < 0.001$, respectivamente). Esto significa que, en la medida en que los trabajadores sienten menos respaldo por parte de sus compañeros o supervisores, tienden a experimentar mayor cansancio emocional y un trato más distante o indiferente hacia los usuarios. En contraste, la realización personal muestra una correlación positiva con el apoyo ($Rho = 0.482$; $p < 0.001$), indicando que contar con un ambiente colaborativo y de confianza favorece el sentido de logro y la motivación en el trabajo.

De acuerdo con Maslach y Leiter (2016), contar con un ambiente de trabajo caracterizado por apoyo social y autonomía puede favorecer el bienestar y disminuir el riesgo de desgaste emocional. En esta muestra sí se observaron correlaciones significativas entre apoyo social y burnout, especialmente en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización. Sin embargo, la autonomía laboral no mostró asociación con ninguna dimensión del burnout. Esto

sugiere que, aunque el apoyo social sí se relaciona con el desgaste emocional, la autonomía no actuó como un factor protector en esta muestra

Autores como Gil-Monte (2012) y Maslach (2003) han señalado que el apoyo social actúa como un recurso importante para amortiguar los efectos del estrés laboral; sin embargo, en contextos como los call centers, donde las tareas son altamente estructuradas y el ritmo de trabajo se encuentra determinado por metas y supervisión constante, la percepción de autonomía o apoyo puede verse limitada. Estas condiciones podrían explicar la ausencia de relaciones significativas entre las variables analizadas.

Por otra parte, la inestabilidad laboral presentó una correlación directa con la dimensión de despersonalización ($Rho = 0.294$; $p < 0.05$), lo que sugiere que la inseguridad frente al futuro laboral puede asociarse con actitudes de distanciamiento o cinismo hacia los demás, tal como lo conceptualiza Maslach (1996). Esta dimensión implica respuestas negativas, frías o impersonales hacia las personas atendidas, consideradas una forma de defensa psicológica ante la sobrecarga emocional o la falta de control percibida sobre las condiciones laborales.

Relación entre Burnout (MBI) y Estrés Percibido (EEP-10)

En cuanto a la relación entre el burnout y el estrés percibido, los resultados muestran correlaciones fuertes y consistentes. El agotamiento emocional presenta una alta relación positiva con el distrés ($Rho = 0.745$; $p < 0.001$), lo que indica que, a mayor percepción de estrés cotidiano, mayores niveles de agotamiento.

De forma similar, la despersonalización también se asocia positivamente con el distrés ($Rho = 0.733$; $p < 0.001$), evidenciando que el malestar psicológico y la tensión constante pueden llevar a un distanciamiento emocional frente al trabajo y las personas atendidas. En sentido contrario, la realización personal correlaciona de manera negativa con el distrés ($Rho = -0.408$; $p < 0.001$), lo que significa que quienes perciben más estrés tienden a sentirse menos eficaces o satisfechos con su desempeño.

Estos resultados confirman que el estrés percibido es un predictor directo del síndrome de burnout, especialmente en las dimensiones más emocionales. El distrés, entendido como la percepción de no poder controlar las demandas del entorno, desgasta la energía emocional y disminuye la motivación, generando la sensación de agotamiento y pérdida de sentido en el trabajo.

Por otro lado, el afrontamiento también mantiene correlaciones significativas con el burnout. Sin embargo, es importante aclarar que esta escala está invertida, por lo que los puntajes altos representan menor capacidad de afrontamiento. Desde esta lectura, los coeficientes positivos entre el afrontamiento y las dimensiones de agotamiento emocional ($Rho = 0.451$; $p < 0.001$) y despersonalización ($Rho = 0.448$; $p < 0.001$) indican que, a menor capacidad para manejar el estrés, mayor probabilidad de experimentar síntomas de burnout. De igual modo, la correlación negativa entre el afrontamiento y la realización personal ($Rho = -0.654$; $p < 0.001$) sugiere que quienes tienen mayores dificultades para gestionar la tensión perciben menos satisfacción con su labor.

Es decir, el estrés percibido y el burnout comparten un vínculo estrecho: el distrés potencia el desgaste emocional y el afrontamiento deficiente agrava su impacto. Esto refleja la vulnerabilidad de los trabajadores de contact center ante la carga emocional del trabajo y la falta de recursos internos o externos para manejarla.

Relación entre Estrés Percibido (EEP-10) y Riesgo Psicosocial (JCQ)

Al analizar la relación entre el estrés percibido y los factores de riesgo psicosocial, se observa que las demandas psicológicas del trabajo se asocian de forma positiva con el distrés ($Rho = 0.474$; $p < 0.001$), mientras que el apoyo social lo hace de manera negativa ($Rho = -0.474$; $p < 0.001$). Esto significa que cuando el entorno laboral es más exigente, los trabajadores experimentan mayores niveles de estrés. Por el contrario, cuando perciben apoyo de sus compañeros, jefes, líderes o supervisores, el estrés tiende a disminuir. Este hallazgo coincide con el planteamiento teórico de Karasek, según el cual los entornos laborales que se caracterizan por una alta demanda y bajo apoyo son los más propensos al estrés crónico.

Respecto a la subescala de afrontamiento (recordando que está invertida), se hallaron correlaciones negativas con la autonomía ($Rho = -0.485$; $p < 0.001$) y con el apoyo ($Rho = -0.475$; $p < 0.001$). Esto implica que los trabajadores que cuentan con mayor control sobre sus tareas y un entorno social favorable tienden a gestionar mejor el estrés. Es decir, la autonomía y el apoyo no solo reducen las demandas percibidas, sino que también fortalecen las estrategias personales de afrontamiento, promoviendo una mejor adaptación psicológica al trabajo.

Las altas demandas y la falta de apoyo incrementan el distrés, lo que a su vez eleva el agotamiento emocional y la despersonalización. De manera inversa, la autonomía y el apoyo social

funcionan como factores de protección, ya que amortiguan el impacto de las exigencias laborales y facilitan un afrontamiento más adecuado ante las presiones del entorno. Esto permite comprender que, cuando los trabajadores cuentan con recursos tanto organizacionales como personales para manejar las demandas, disminuye la probabilidad de que el estrés se transforme en desgaste emocional o en pérdida de motivación frente al trabajo.

De esta forma, los resultados de las correlaciones permiten afirmar que existe una relación estrecha entre el riesgo psicosocial, el estrés percibido y el burnout. Las altas demandas laborales, la limitada autonomía, el bajo nivel de apoyo y la percepción de inestabilidad conforman un escenario que aumenta la carga psicológica y reduce la capacidad de respuesta de los trabajadores ante el estrés.

Esta combinación de factores se traduce en mayor agotamiento emocional, una actitud más distante frente al trabajo y una menor sensación de realización personal.

Tabla 3*Correlaciones entre las variables*

	MBI AE	MBI DP	MBI RP	JCQ DPT	JCQ AUT	JCQ A	JCQ Aj	JCQ Ac	JCQ IL	EEP-10 DS	EEP-10 AF
MBI DP	0.859 ***	—									
MBI RP	-0.448 ***	-0.451 ***	—								
JCQ DPT	0.603 ***	0.525 ***	-0.370 **	—							
JCQ AUT			0.493 ***		—						
JCQ A	-0.633 ***	-0.595 ***	0.482 ***	-0.408 ***	0.376 **	—					
JCQ Aj	-0.594 ***	-0.577 ***	0.431 ***	-0.401 ***	0.388 ***	0.922 ***	—				
JCQ Ac	-0.528 ***	-0.455 ***	0.385 ***	-0.296 *	0.265 *	0.824 ***	0.571 ***	—			
JCQ IL		-0.232 *	0.294 *	-0.273 *					—		
EEP-10 DISTRÉS	0.745 ***	0.733 ***	-0.408 ***	0.474 ***		-0.490 ***	-0.474 ***	-0.438 ***		—	
EEP-10 AFRONTAMIENTO	0.451 ***	0.448 ***	-0.654 ***	0.384 ***	-0.485 ***	-0.475 ***	-0.421 ***	-0.433 ***		0.504 ***	—
EEP-10 TOTAL	0.731 ***	0.722 ***	-0.541 ***	0.483 ***	-0.284 *	-0.560 ***	-0.528 ***	-0.495 ***		0.932 ***	0.765 ***

Nota: *<0.05; **<0.01; ***<0.001. Se eliminaron los valores en que se acepta la hipótesis nula. MBI = Inventario de Burnout de Maslach. JCQ = Cuestionario de Contenido del Trabajo; EEP-10= Escala de Estrés Percibido de 10 ítems.

Fuente: Elaboración Propia

Comparación de riesgo psicosocial, estrés percibido y burnout con variables sociodemográficas y del puesto de trabajo

Comparación por Sexo

La Tabla 4 presenta la comparación entre hombres y mujeres en las dimensiones de burnout, riesgo psicosocial y estrés percibido. En general, los resultados indican que no existen diferencias estadísticamente significativas entre sexos para la mayoría de las variables evaluadas.

En cuanto al síndrome de burnout, no se encontraron diferencias significativas en agotamiento emocional ($t = -0.78$; $p = 0.439$), despersonalización ($t = -1.70$; $p = 0.094$) ni realización personal ($t = 0.10$; $p = 0.919$). Estos resultados fueron consistentes con la U de Mann-Whitney, que tampoco mostró diferencias relevantes. Esto sugiere que hombres y mujeres presentan niveles comparables en las dimensiones del burnout.

Respecto a los factores de riesgo psicosocial, las comparaciones no evidenciaron diferencias por sexo en la demanda psicológica del trabajo ($p = 0.450$), el apoyo social total ($p = 0.812$), el apoyo del jefe ($p = 0.906$), el apoyo de compañeros ($p = 0.515$) ni en la inestabilidad laboral ($p = 0.118$). Por lo tanto, las condiciones laborales percibidas por los participantes son similares entre ambos grupos.

En las dimensiones del riesgo psicosocial evaluadas mediante el JCQ, la mayoría de los factores no mostraron diferencias relevantes entre hombres y mujeres; sin embargo, la autonomía laboral sí presentó una diferencia notable entre ambos grupos. Este resultado indica que la percepción de control sobre la forma de realizar las tareas no es igual para todos los participantes según su sexo. No obstante, como la tabla no incluye los promedios de cada grupo, no es posible establecer quién reporta mayor o menor autonomía, por lo que no es posible confirmarlo.

Las demás dimensiones del JCQ, como demanda psicológica, apoyo social e inestabilidad laboral, no evidencian variaciones apreciables entre los grupos comparados.

Finalmente, en cuanto al estrés percibido, no se observaron diferencias significativas en las puntuaciones de distrés ($p = 0.574$) ni en afrontamiento ($p = 0.313$), resultados que se mantienen con la U de Mann-Whitney. Esto indica que hombres y mujeres reportan niveles semejantes tanto en la percepción de estrés como en las estrategias utilizadas para gestionarlo.

Tabla 4.*Prueba t para Muestras Independientes entre mujeres y hombres*

		Estadístico	Gl	P
MBI AE	T de Student	-0.78 ^a	70.00	0.439
	U de Mann-Whitney	420.00		0.709
MBI DP	T de Student	-1.70	70.00	0.094
	U de Mann-Whitney	328.50		0.106
MBI RP	T de Student	0.10	70.00	0.919
	U de Mann-Whitney	434.00		0.855
JCQ DPT	T de Student	-0.76	70.00	0.450
	U de Mann-Whitney	397.00		0.489
JCQ AUT	T de Student	2.53 ^a	70.00	0.014*
	U de Mann-Whitney	297.50		0.041*
JCQ A	T de Student	-0.24	70.00	0.812
	U de Mann-Whitney	443.00		0.951
JCQ Ac	T de Student	-0.65	70.00	0.515
	U de Mann-Whitney	407.50		0.584
JCQ Aj	T de Student	0.12	70.00	0.906

Tabla 4.*Prueba t para Muestras Independientes entre mujeres y hombres*

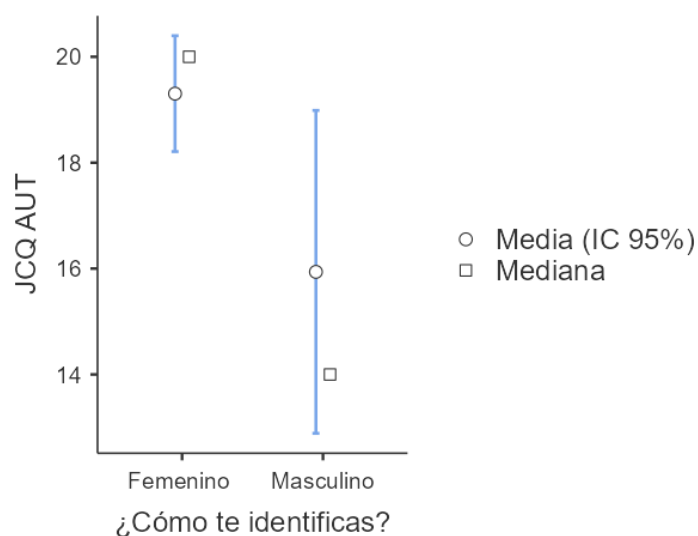
		Estadístico	Gl	P
	U de Mann-Whitney	436.00		0.874
JCQ IL	T de Student	1.58	70.00	0.118
	U de Mann-Whitney	312.00		0.064
EP-10 DISTRÉS	T de Student	-0.56 ^a	70.00	0.574
	U de Mann-Whitney	407.00		0.583
EP-10 AFRONTAMIENTO	T de Student	-1.02	70.00	0.313
	U de Mann-Whitney	372.00		0.304

Nota. $H_a \mu_{\text{Femenino}} \neq \mu_{\text{Masculino}}$

^a La prueba de Levene significativa ($p < 0.05$) sugiere que las varianzas no son iguales

Fuente: Elaboración Propia

La Figura 5 presenta la comparación de la autonomía laboral (JCQ AUT) entre hombres y mujeres. En la gráfica se observa que el grupo femenino muestra valores ligeramente más altos de autonomía, representados por una media ubicada por encima de la del grupo masculino. En contraste, los hombres presentan una media menor y una mayor dispersión, lo que se refleja en un intervalo más amplio alrededor del valor central. La posición de las medianas también difiere entre los grupos, siendo más baja en el grupo masculino. Es decir que, la figura sugiere que las mujeres reportan niveles superiores de autonomía en comparación con los hombres, en coherencia con la diferencia significativa observada en la Tabla 4.

Figura 5*Autonomía entre hombres y mujeres***Fuente:** Elaboración Propia***Comparación por antigüedad en el cargo***

En la Tabla 5 se observa que, según el tiempo en el cargo, solo dos dimensiones muestran valores de significancia relevantes. La primera es Agotamiento emocional (MBI AE), que presenta un valor de significancia de $p = 0.050$, ubicado justo en el límite convencional. Esto indica que existen diferencias entre los grupos, aunque no son muy marcadas. La segunda es Distrés (EP-10), que muestra un valor de $p = 0.034$, indicando una diferencia significativa entre los tiempos en el cargo.

En las demás dimensiones despersonalización, realización personal, demanda psicológica, autonomía, apoyo social, apoyo del jefe, apoyo de compañeros, inestabilidad laboral y afrontamiento, los valores de significancia fueron superiores a 0.05, por lo que no se evidencian diferencias entre los grupos.

Tabla 5*Tiempo en el cargo*

	F	gl1	gl2	P
MBI AE	2.68	4	31.71	0.050*
MBI DP	2.25	4	31.63	0.085
MBI RP	1.01	4	31.17	0.417
JCQ DPT	0.22	4	32.39	0.926
JCQ AUT	0.39	4	32.26	0.813
JCQ A	0.19	4	31.72	0.940
JCQ Aj	0.45	4	31.89	0.771
JCQ Ac	1.03	4	31.56	0.408
JCQ IL	0.53	4	32.13	0.713
EP-10 DISTRÉS	2.98	4	31.34	0.034*
EP-10 AFRONTAMIENTO	0.37	4	31.55	0.830

Fuente: Elaboración Propia

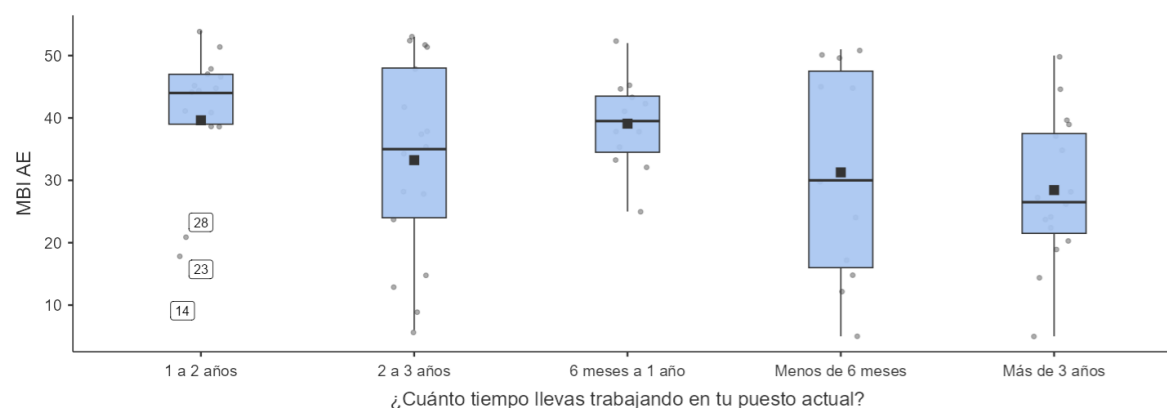
La Figura 6 muestra la distribución del agotamiento emocional según el tiempo en el cargo. En la gráfica se observa que las personas que llevan entre uno y tres años en su puesto presentan los niveles más elevados de agotamiento, reflejados en medianas altas y una mayor dispersión de

los valores. En contraste, quienes superan los tres años en el cargo exhiben los niveles más bajos, con una mediana reducida y menor variabilidad. Los grupos con menos de un año, particularmente quienes tienen menos de seis meses o entre seis meses y un año, muestran valores moderados, ubicándose por debajo de los grupos intermedios.

La figura evidencia que el agotamiento emocional tiende a concentrarse en los periodos intermedios de permanencia laboral, mientras que disminuye tanto en quienes llevan poco tiempo como en quienes ya acumulan una trayectoria prolongada en el puesto.

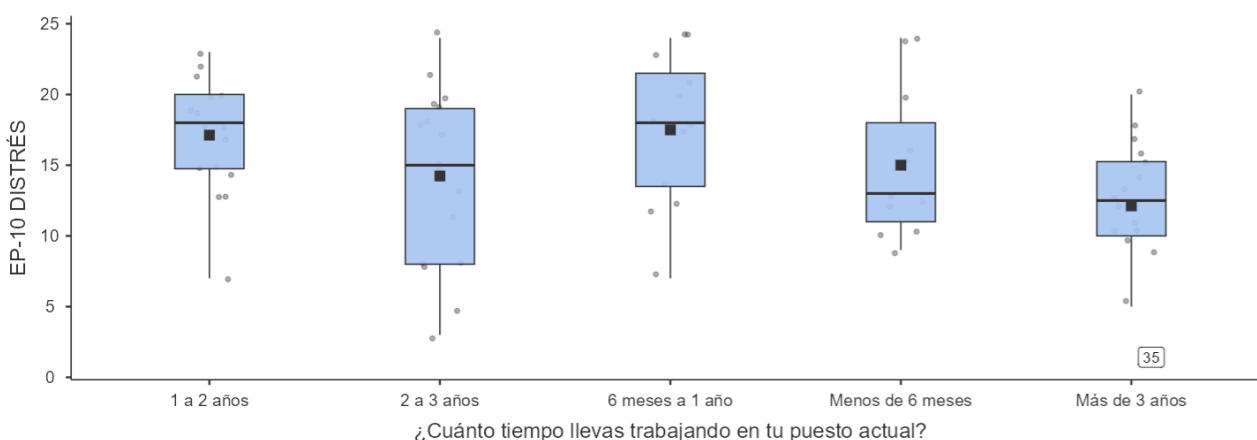
Figura 6

Agotamiento emocional según el tiempo en el cargo



Fuente: Elaboración Propia

La Figura 7 presenta la comparación del distrés según el tiempo en el cargo. En este caso, se observa un patrón similar al de la figura anterior: las personas con uno a dos años en el puesto reportan los niveles más altos de distrés, seguidas por quienes llevan entre seis meses y un año. En cambio, los valores disminuyen significativamente en los extremos de antigüedad, tanto en quienes tienen menos de seis meses como en quienes superan los tres años en el cargo, donde se registran las medianas más bajas. La figura muestra así que el distrés alcanza sus niveles más altos durante los primeros años de permanencia y se reduce tanto al inicio como cuando la persona logra mayor estabilidad temporal en el puesto.

Figura 7*Distrés según el tiempo en el cargo***Fuente:** Elaboración Propia***Comparación por Nivel Educativo***

En la Tabla 6 se observa que, según el nivel educativo alcanzado, cinco dimensiones presentan valores de significancia relevantes. La primera es Agotamiento emocional (MBI AE), con un valor de significancia de $p = 0.004$, lo que indica diferencias claras entre los grupos educativos. La segunda es Despersonalización (MBI DP), con un valor de $p = 0.046$, que también evidencia diferencias entre los niveles educativos, aunque de menor magnitud.

En las dimensiones del JCQ también se encontraron diferencias significativas: Autonomía (JCQ AUT), con $p = 0.036$, Apoyo (JCQ A), con $p = 0.021$, y Apoyo de compañeros (JCQ Ac), con $p = 0.009$. Estas diferencias sugieren que el nivel educativo está relacionado con la percepción de recursos laborales disponibles.

Tabla 6*Nivel Educativo*

	F	gl1	gl2	p
MBI AE	6.73	2	29.23	0.004**
MBI DP	3.53	2	23.32	0.046*
MBI RP	1.15	2	20.99	0.337
JCQ DPT	0.25	2	19.97	0.784
JCQ AUT	4.18	2	15.17	0.036*
JCQ A	4.86	2	17.74	0.021*
JCQ Aj	2.42	2	16.24	0.121
JCQ Ac	6.07	2	19.72	0.009**
JCQ IL	0.16	2	19.70	0.854
EP-10 DISTRÉS	2.87	2	19.92	0.080
EP-10 AFRONTAMIENTO	1.97	2	16.40	0.171

Fuente: Elaboración Propia

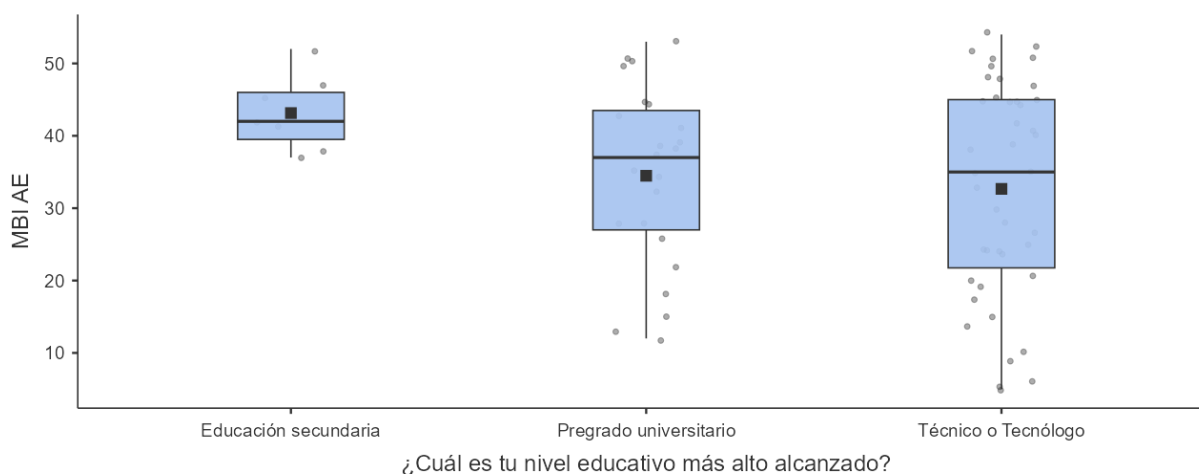
La Figura 8 evidencia una relación clara entre el nivel educativo y la intensidad del agotamiento emocional. Los datos muestran que las personas con formación secundaria concentran

los valores más elevados, con medianas altas y una dispersión reducida, lo que sugiere una tendencia de desgaste emocional en este grupo. En contraste, quienes poseen estudios universitarios de pregrado exhiben los niveles más bajos de agotamiento, acompañados de una mayor variabilidad, lo que indica diferencias más marcadas en la manera en que enfrentan las demandas emocionales del entorno laboral. Por su parte, el grupo de técnicos y tecnólogos se ubica en una posición intermedia, reflejando un patrón de agotamiento moderado.

Este comportamiento sugiere que el nivel educativo podría desempeñar un papel protector frente al agotamiento emocional, posiblemente al facilitar el acceso a recursos laborales más favorables o al promover competencias que permiten gestionar mejor las exigencias del trabajo. Sin embargo, es importante subrayar que los datos no permiten establecer relaciones causales directas, sino únicamente señalar tendencias que invitan a reflexionar sobre la influencia de la formación académica en la experiencia subjetiva del desgaste emocional.

Figura 8

Agotamiento emocional según nivel educativo



Fuente: Elaboración Propia

La Figura 9 presenta la comparación del apoyo de compañeros (JCQ Ac) según el nivel educativo. En este caso, se observa que las personas con pregrado universitario reportan los niveles

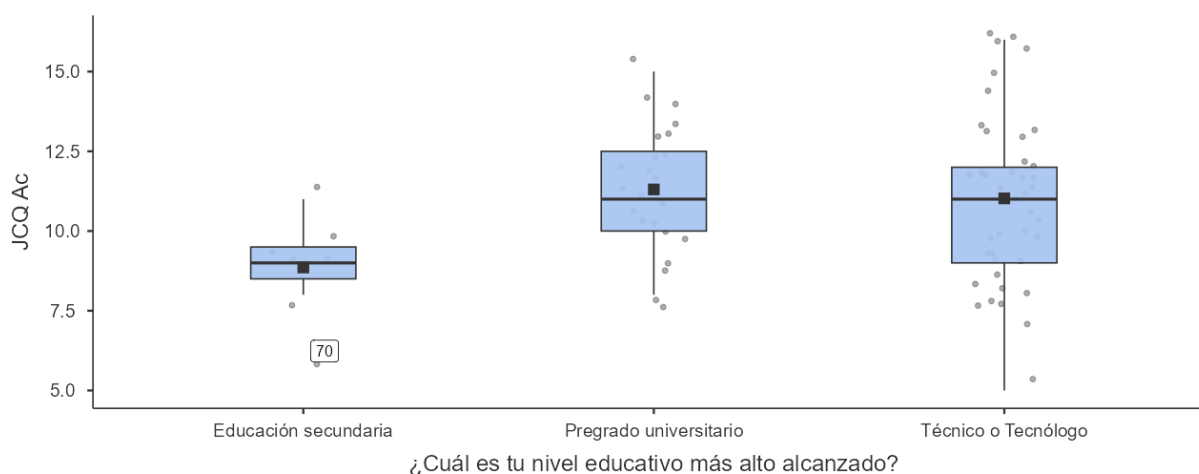
más altos de apoyo, seguidas por el grupo técnico/tecnólogo, mientras que quienes cuentan con educación secundaria perciben los niveles más bajos.

Esta tendencia coincide con los resultados de la tabla e indica que el apoyo de los compañeros aumenta conforme se incrementa el nivel educativo. Esto podría reflejar diferencias en la interacción, el reconocimiento o el acompañamiento recibido según la formación académica, aunque nuevamente no es posible establecer causas específicas a partir de los datos disponibles.

Los resultados muestran que el nivel educativo se asocia con diferencias en el agotamiento emocional, la despersonalización y varios recursos laborales, evidenciando que las personas con mayor formación perciben condiciones más favorables y muestran niveles más bajos de desgaste.

Figura 9

Apoyo de compañeros según nivel educativo



Comparación por Satisfacción laboral

Los resultados de la Tabla 7 muestran que la satisfacción laboral está estrechamente vinculada con varias dimensiones del bienestar en el trabajo. En primer lugar, se observa que, cuando las personas están más satisfechas con su empleo, tienden a experimentar menos agotamiento emocional y menos actitudes de distanciamiento hacia los usuarios. Esto se refleja en

las correlaciones negativas encontradas, lo que significa que, a mayor satisfacción, menor desgaste. Al mismo tiempo, quienes se sienten satisfechos también reportan una mayor sensación de logro y competencia en sus funciones, lo que habla de un vínculo positivo entre satisfacción y realización personal.

En cuanto a las condiciones psicosociales, los datos muestran que la satisfacción laboral aumenta cuando las demandas psicológicas del puesto son menores. Además, se fortalece cuando las personas cuentan con más autonomía en sus tareas y reciben apoyo tanto de sus jefes como de sus compañeros. Es decir que, sentirse respaldado y tener cierto control sobre el trabajo contribuye directamente a que las personas estén más satisfechas. Por el contrario, la inseguridad laboral no parece tener un peso significativo en esta relación, al menos en esta muestra.

Finalmente, los resultados también señalan que la satisfacción laboral se asocia con menos estrés y con un uso más saludable de estrategias de afrontamiento, quienes están más satisfechos con su trabajo no solo reportan menos malestar, sino que también muestran una mayor capacidad para enfrentar las dificultades de manera adaptativa.

Tabla 7*Satisfacción Laboral*

MBI AE	Rho de Spearman	-0.66***
	valor p	<.001
MBI DP	Rho de Spearman	-0.70***
	valor p	<.001
MBI RP	Rho de Spearman	0.54***
	valor p	<.001
JCQ DPT	Rho de Spearman	-0.38***
	valor p	<.001
JCQ AUT	Rho de Spearman	0.50***
	valor p	<.001
JCQ A	Rho de Spearman	0.69***
	valor p	<.001
JCQ Aj	Rho de Spearman	0.68***
	valor p	<.001
JCQ Ac	Rho de Spearman	0.52***

	valor p	<.001
JCQ IL	Rho de Spearman	0.22
	valor p	0.060
EP-10 DISTRÉS	Rho de Spearman	-0.55***
	valor p	<.001
EP-10 AFRONTAMIENTO	Rho de Spearman	-0.52***
	valor p	<.001

Fuente: Elaboración Propia

Comparación por lugar de trabajo

Los resultados de la Tabla 8 muestran que el lugar donde se desempeña la labor tiene una relación significativa únicamente con dos dimensiones: el agotamiento emocional y el apoyo de compañeros. En el caso del agotamiento emocional (MBI AE), se observa un valor de $F = 8.23$ con $p = 0.009$, lo que indica diferencias estadísticamente significativas entre los tres grupos de ubicación laboral (presencial, teletrabajo e híbrido). Por su parte, el apoyo de compañeros (JCQ Ac) también presenta diferencias significativas, con $F = 6.04$ y $p = 0.028$. Para las demás dimensiones, despersonalización, realización personal, demandas psicológicas, autonomía, apoyo del jefe, inseguridad laboral, distrés y afrontamiento, los valores de p fueron superiores a 0.05, lo cual sugiere que el lugar de trabajo no se relaciona de manera significativa con estas variables en la muestra analizada.

Tabla 8*Lugar de Trabajo*

	F	gl1	gl2	p
MBI AE	8.23	2	9.21	0.009**
MBI DP	1.27	2	6.77	0.341
MBI RP	1.16	2	6.92	0.367
JCQ DPT	1.62	2	6.46	0.270
JCQ AUT	1.32	2	5.88	0.335
JCQ A	1.26	2	6.19	0.347
JCQ Aj	0.94	2	5.92	0.442
JCQ Ac	6.04	2	7.45	0.028*
JCQ IL	0.51	2	6.16	0.622
EP-10 DISTRÉS	3.12	2	6.34	0.114
EP-10 AFRONTAMIENTO	1.23	2	7.03	0.349

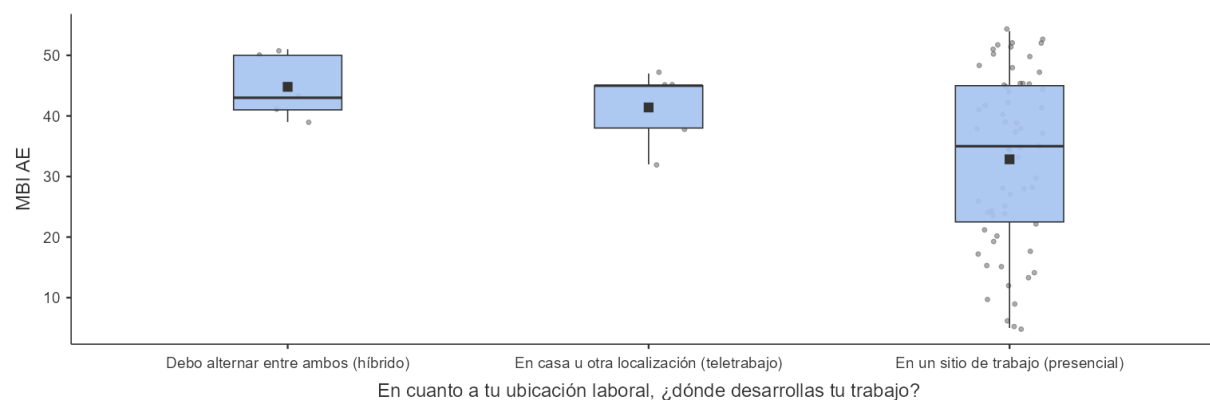
Fuente: Elaboración Propia

La Figura 10 permite visualizar las diferencias identificadas en el agotamiento emocional según el lugar de trabajo. En la gráfica se observa que el grupo presencial presenta los niveles más

bajos de agotamiento, reflejados en una mediana superior y una dispersión amplia de los puntajes. En contraste, el grupo híbrido muestra niveles intermedios, mientras que el grupo de teletrabajo presenta los valores más altos. Este patrón sugiere que desempeñar la labor exclusivamente en un sitio físico se asocia con un menor desgaste emocional, mientras que el trabajo remoto tiende a vincularse con una mayor percepción de agotamiento.

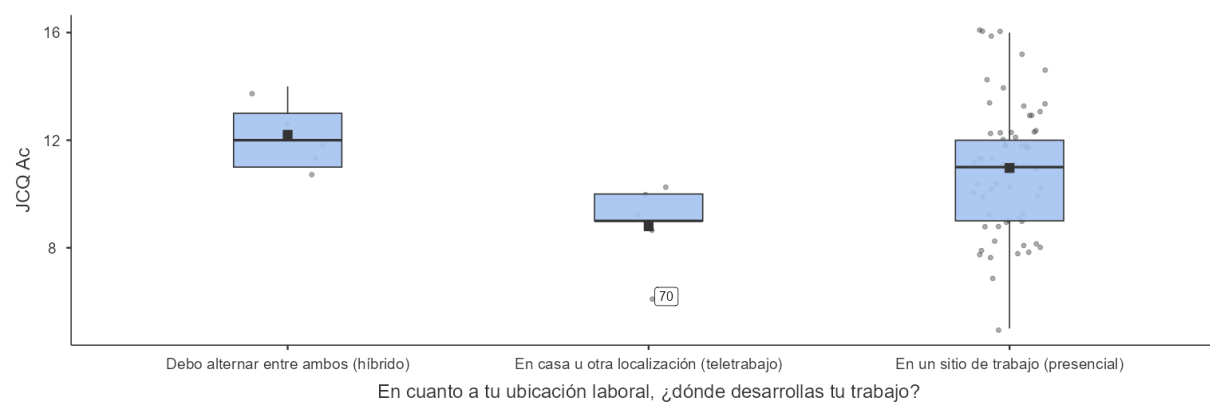
Figura 10

Agotamiento emocional según lugar de trabajo



Fuente: Elaboración Propia

Por otro lado, la Figura 11 ilustra las diferencias en el apoyo de compañeros según la ubicación del trabajo. En este caso, se aprecia que el grupo de trabajo presencial reporta los niveles más altos de apoyo entre pares, con una mediana elevada y menor dispersión. El grupo híbrido aparece en un nivel intermedio, mientras que quienes trabajan exclusivamente en teletrabajo registran los valores más bajos de apoyo de compañeros. Este resultado sugiere que los entornos laborales que combinan presencia física y trabajo remoto favorecen una mayor percepción de apoyo entre colegas.

Figura 11*Apoyo de compañeros según lugar de trabajo***Fuente:** Elaboración Propia

Discusión y Conclusiones

En esta investigación se logró encontrar asociaciones importantes entre las variables principales (estrés percibido, riesgo psicosocial y burnout) y algunos aspectos sociodemográficos y del puesto de trabajo. Aunque el trabajo en contact center ha sido estudiado con anterioridad, los presentes resultados arrojan relaciones novedosas que pueden ayudar a encontrar factores protectores frente al estrés, riesgo psicosocial y burnout en esta clase de trabajadores.

Considerando el objetivo descriptivo, con respecto al riesgo psicosocial, la dimensión más afectada fue la demanda psicológica del trabajo, evidenciada como el puntaje más elevado entre las escalas evaluadas.

En cuanto al burnout, la mayor afectación se observó en el agotamiento emocional, mientras que la menor correspondió a la realización personal, cuyos niveles se mantuvieron relativamente más favorables. En términos globales, solo el 29% de las personas evaluadas cumplió los criterios para el diagnóstico de burnout en las tres dimensiones, lo cual indica que, aunque existe un desgaste emocional significativo, no toda la muestra presenta el síndrome en su forma completa. Estos resultados permiten ubicar el comportamiento de las variables en la muestra y sirven como punto de partida para contrastarlos con lo reportado en la literatura reciente.

Es por esto por lo que, los hallazgos son coherentes con estudios latinoamericanos que han documentado altos niveles de agotamiento emocional en trabajadores de contact center. Por ejemplo, Jara González y Vaca Pillajo (2024) encontraron que el agotamiento emocional es la dimensión más afectada en operadores telefónicos con jornadas rotativas, mientras que la realización personal tiende a mantenerse en niveles moderados.

De igual manera, Montes-Hernández, Cadavid-Muriel y Villamil-Valbuena (2023) identificaron que el ritmo acelerado, las exigencias cualitativas y el conflicto de rol constituyen factores que elevan significativamente la tensión psicológica en los trabajadores de call center en Bogotá, lo cual coincide con la elevada demanda psicológica encontrada en este estudio.

Asimismo, una revisión reciente de Cuenca Vaca y Hernández Home (2025) señala que el estrés laboral, la presión por indicadores y la carga emocional incrementan la probabilidad de desarrollar agotamiento emocional y despersonalización en estos entornos laborales. Los resultados del presente estudio se alinean con esta perspectiva, dado que las dimensiones más

afectadas del burnout corresponden a las relacionadas directamente con el sobreesfuerzo emocional.

Los datos descriptivos evidencian una estructura de afectación típica del sector: alta demanda psicológica, elevados niveles de agotamiento emocional y presencia moderada de despersonalización, acompañados de una realización personal relativamente más conservada.

Una vez descritos los niveles generales de riesgo psicosocial, burnout y estrés percibido, el segundo objetivo se orientó a analizar cómo se relacionan estas variables entre sí. El patrón general de asociaciones muestra resultados que coinciden en gran parte con lo reportado por la evidencia previa, pero también arroja relaciones menos intuitivas que pueden comprenderse a partir de explicaciones teóricas sobre la dinámica emocional y laboral en los contact center.

En primer lugar, el agotamiento emocional presentó asociaciones con prácticamente todas las demás variables evaluadas. Este comportamiento es consistente con la literatura, ya que el agotamiento suele ser la dimensión central del burnout y la que refleja con mayor claridad el impacto del estrés laboral crónico. Su relación con el distrés, las demandas psicológicas, el apoyo social y la satisfacción laboral confirma su papel como indicador sensible del malestar emocional derivado de las exigencias del trabajo.

La despersonalización también mostró relaciones significativas con la mayoría de las variables. Esto puede explicarse por su función como mecanismo de distanciamiento emocional frente a la sobrecarga. Sin embargo, uno de los hallazgos más llamativos es su relación inversa con la inseguridad laboral. Una posible explicación teórica es que, en contextos donde los trabajadores perciben que el empleo es temporal, inestable o fácilmente reemplazable, el desgaste emocional podría vivirse de manera diferente. Es decir, quienes asumen que su permanencia no es prolongada podrían experimentar cierta distancia afectiva como parte del funcionamiento cotidiano del puesto, sin interpretarlo como amenaza directa a su continuidad.

Así, la inestabilidad laboral podría desactivar parcialmente la sensación de desgaste, no porque el trabajo sea menos demandante, sino porque el vínculo emocional con el puesto se percibe como menos comprometido.

Por su parte, la realización personal se relacionó con todas las variables, pero con niveles de asociación más bajos que el agotamiento emocional y la despersonalización. Esto sugiere que, aunque la percepción de competencia y logro tiene un papel importante, su comportamiento no es tan reactivo a las condiciones del entorno como lo son las dimensiones afectivas del burnout.

La realización personal suele vincularse más con creencias internas sobre la eficacia, el sentido del trabajo y la valoración del propio desempeño, por lo que sus variaciones tienden a ser más estables y menos dependientes de las fluctuaciones diarias del estrés o de los factores psicosociales.

Otro resultado relevante es que la inseguridad laboral no mostró relaciones importantes con el estrés percibido. Esto puede explicarse considerando que, en los contact center, la experiencia cotidiana del estrés está más asociada al volumen de trabajo, a las demandas emocionales del usuario, a la supervisión y al ritmo acelerado que a la estabilidad contractual. De este modo, el distrés parece vincularse más con las condiciones inmediatas del puesto que con factores de incertidumbre a largo plazo.

Por otro lado, la autonomía no mostró relación con el agotamiento emocional ni con la despersonalización. Este hallazgo puede resultar contraintuitivo, ya que el modelo demanda-control tradicional plantea que la autonomía tiene un efecto protector frente al estrés. Sin embargo, en los contact center, la estructura operativa altamente estandarizada podría limitar el rol de la autonomía como recurso. Aunque las personas reporten cierto grado de control sobre sus tareas, este margen puede no ser suficiente para contrarrestar la intensidad de las demandas psicológicas, la presión por indicadores o la exposición emocional constante, lo que explicaría su falta de asociación con las dimensiones más afectadas del burnout.

Considerando lo anterior, los hallazgos del segundo objetivo muestran que las relaciones entre las variables no son homogéneas y reflejan la complejidad de los procesos emocionales en este tipo de organizaciones. Las dimensiones afectivas del burnout (agotamiento y despersonalización) se comportan como indicadores altamente sensibles a las condiciones psicosociales, mientras que la realización personal conserva un papel más estable y menos reactivo.

Asimismo, la autonomía y la inseguridad laboral parecen tener un impacto más limitado en la experiencia del estrés y del desgaste emocional en comparación con otros factores del entorno laboral.

Así mismo, considerando el objetivo comparativo, se analizan las diferencias encontradas entre grupos según género, nivel educativo, antigüedad en el cargo y modalidad laboral, evidenciando posibles factores protectores e implicaciones prácticas.

Primero, las comparaciones por género mostraron que las mujeres reportan mayor autonomía laboral que los hombres. Este resultado puede tener una explicación teórica desde la psicología organizacional: quizá las mujeres, en este contexto, desarrollan estrategias de negociación o gestión del propio trabajo que les permiten sentir un mayor control sobre sus tareas.

Otra hipótesis probable es que las mujeres asignadas a ciertos roles tienen más poder de decisión o que su percepción de autonomía incluye la autorregulación emocional, lo que les da una ventaja en el manejo de las exigencias del call center.

En cuanto al nivel educativo, quienes reportan mayor formación académica tienden a presentar menor agotamiento emocional y a percibir más apoyo de sus compañeros. Este patrón podría sugerir que la experiencia educativa aporta recursos psicológicos y sociales que actúan como amortiguadores del desgaste: por ejemplo, conocimiento sobre estrategias de afrontamiento, habilidades de comunicación y redes de soporte más amplias. Además, la educación puede favorecer empleos con mejores condiciones o responsabilidades que permiten mayor interacción colaborativa, lo que incrementa el sentido de pertenencia y apoyo social.

Sobre la antigüedad en el cargo, los resultados indicaron que las personas con menos tiempo en la empresa experimentan más agotamiento emocional y más distrés. Esto podría relacionarse con la fase de adaptación, donde los nuevos trabajadores aún no han desarrollado estrategias efectivas de afrontamiento o no conocen plenamente las dinámicas de operación del contact center. Además, dado que los contact centers son espacios con alta rotación, es posible que muchos de los que permanecen más allá de ciertos meses sean quienes han superado esta fase inicial crítica, lo que podría explicar por qué los empleados con más tiempo reportan menos desgaste emocional.

Por último, la comparación según la modalidad de trabajo arrojó resultados interesantes pero preocupantes: los trabajadores teletrabajando y en modalidad híbrida reportan más agotamiento emocional en comparación con los que trabajan presencialmente. Además, los trabajadores presenciales perciben un mayor apoyo de sus compañeros, mientras que los remotos son quienes menos apoyo social reportan, y los híbridos se sitúan en un punto intermedio.

Este patrón sugiere que la modalidad de trabajo tiene un papel relevante en la experiencia psicosocial del trabajador. Parte de esta dinámica puede explicarse por el aislamiento social que acompaña al teletrabajo, la dificultad para mantener redes de apoyo informal en remoto, y posibles condiciones físicas en el hogar que no favorecen un ambiente de trabajo saludable. De hecho,

estudios recientes sugieren que un teletrabajo mal estructurado puede aumentar el agotamiento emocional, especialmente si no existe un equilibrio entre demanda laboral, recursos personales y sociales (Quintero Velásquez, 2024). Además, la Organización Internacional del Trabajo ha advertido que el teletrabajo puede exacerbar factores de riesgo psicosocial, como la sensación de alta carga, la disponibilidad constante y la falta de límites claros entre vida laboral y personal.

Al considerar estos resultados, emerge una conclusión clave: no todas las condiciones sociodemográficas son iguales en términos de riesgo psicosocial. Algunas, como el nivel educativo o el tiempo en la organización, pueden funcionar como factores protectores, mientras que otras, como la modalidad de teletrabajo sin el soporte adecuado, pueden aumentar el riesgo de desgaste emocional.

Estos hallazgos tienen implicaciones prácticas para la gestión de recursos humanos: sería valioso implementar programas de acogida para nuevos empleados, estrategias de acompañamiento para teletrabajadores y medidas que promuevan redes de apoyo social, especialmente remotas.

Los resultados comparativos también permiten reflexionar sobre dinámicas propias del sector que ayudan a comprender ciertos patrones observados. El hecho de que las personas con mayor antigüedad no presenten más agotamiento emocional puede interpretarse como un fenómeno de “supervivencia organizacional”.

En los contact centers, la alta rotación hace que quienes logran permanecer más tiempo sean, posiblemente, trabajadores que han desarrollado estrategias efectivas de afrontamiento, se han adaptado gradualmente a las exigencias emocionales del cargo, o han encontrado recursos sociales dentro del entorno laboral que amortiguan el desgaste. En otras palabras, no es necesariamente que la antigüedad proteja, sino que solo permanecen quienes han logrado sostenerse psicológicamente en un ambiente altamente demandante.

Por otro lado, el hallazgo de que las personas con menor nivel educativo perciben menos apoyo de compañeros puede relacionarse con las dinámicas de interacción laboral y la distribución de tareas. Es posible que los trabajadores con mayor formación académica ocupen posiciones o funciones donde el trabajo colaborativo es más frecuente, o donde se fomenta un clima de ayuda mutua. Asimismo, las personas con menor nivel educativo podrían sentir mayor presión por indicadores, menor seguridad en sus capacidades o menos oportunidades para integrarse en redes informales de apoyo, lo cual disminuiría su percepción de respaldo social dentro del equipo.

Este patrón resulta coherente con las condiciones del sector de contact center, donde la rotación constante, los contratos de corta duración y los cambios frecuentes de turno limitan la consolidación de lazos sociales estables y de una identidad organizacional sólida. Estas características pueden influir tanto en la percepción de apoyo como en la forma en que se construyen recursos protectores a largo plazo.

Limitaciones del Estudio

Es importante considerar algunas limitaciones que contextualizan los hallazgos. En primer lugar, el muestreo fue no probabilístico, lo que implica que los resultados no pueden generalizarse a toda la población trabajadora de contact centers. Esto significa que las conclusiones aplican únicamente a las personas evaluadas y que podrían variar en otros contextos organizacionales, regiones del país o tipos de empresa dentro del sector.

Sin embargo, esta misma característica también abre nuevas perspectivas para comprender la naturaleza del burnout en los contact centers. La consistencia de varios patrones encontrados, como el predominio del agotamiento emocional, la influencia de la modalidad de trabajo y el mayor desgaste en empleados con menor antigüedad, sugiere que estos fenómenos podrían estar presentes más allá de la muestra específica. Esto plantea la necesidad de investigaciones adicionales que permitan examinar si estas tendencias se replican en muestras más amplias y representativas.

Futuras líneas de Investigación

Los resultados obtenidos indican la necesidad de profundizar en algunos aspectos. Una línea relevante sería explorar la relación entre el burnout y la cantidad de experiencias laborales previas en contact centers, con el fin de determinar si existe una acumulación de desgaste emocional a lo largo de diferentes empleos en el mismo sector. Esto permitiría comprender si los trabajadores que han pasado por varios contact centers presentan una vulnerabilidad mayor o, por el contrario, si la experiencia acumulada favorece el desarrollo de estrategias protectoras.

De igual manera, sería valioso investigar las características específicas del teletrabajo y el trabajo híbrido que incrementan el agotamiento emocional, considerando factores como las condiciones del hogar, la disponibilidad de recursos tecnológicos, la sobrecarga doméstica, la ambigüedad de roles y las barreras para el apoyo social. Esto permitiría diseñar intervenciones más ajustadas a las realidades del trabajo remoto.

Finalmente, futuras investigaciones podrían examinar el papel de variables organizacionales como la calidad del liderazgo, los estilos de supervisión, la gestión emocional en el trabajo y los programas de bienestar, para identificar cómo influyen en la satisfacción laboral, el apoyo social y el riesgo de desgaste emocional.

Referencias

- Caplan, R. D., & Harrison, R. V. (1993). Person–environment fit theory: Some history, recent developments, and future directions. *Journal of Social Issues*, 49(4), 253–275.
<https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1993.tb01192.x>
- Cuenca Vaca, P. M., & Hernández Home, L. T. D. J. (2025). Revisión de los factores psicosociales que contribuyen al síndrome de burnout en asesores de call center (Trabajo de grado). Repositorio Universidad de La Sabana.
<https://bibliotecadigital.usb.edu.co/entities/publication/4bf757f4-167d-4aa1-b636-5613f35eee3b>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Flores Callañaupa, J. D., & Santillán Quito, J. J. (2023). El burnout y el desempeño laboral en colaboradores de un call center de Lima Metropolitana (Trabajo de grado). Repositorio Universidad César Vallejo.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_f0188f13599e07b959960aac449eaa61/Description
- Gómez-Ortiz, V., & Moreno, L. (2009). Factores psicosociales del trabajo (demanda-control y desbalance esfuerzo-recompensa), salud mental y tensión arterial: un estudio con maestros escolares en Bogotá. *Universitas Psychologica*, 9(2), 393–408.
<https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/view/500>
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>

- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). (2001). NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I). Centro Nacional de Condiciones de Trabajo.
<https://www.insst.es/documents/94886/192928/NTP%2B603%2BRiesgo%2Bpsicosocial%2Bel%2Bmodelo%2Bdemanda-control-apoyosocial%2B%28I%29..pdf>
- Jara González, F. E., & Vaca Pillajo, D. B. (2024). Prevalencia de síndrome de Burnout asociado a horarios rotativos en trabajadores del call center ACC de la ciudad de Quito (Trabajo de grado). Repositorio Universidad de las Américas (UDLA).
<https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/16626/1/UDLA-EC-TMSSO-2024-85.pdf>
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308.
<https://doi.org/10.2307/2392498>
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books.
- Montes Hernández, I., Cadavid Muriel, N. M., & Villamil Valbuena, T. (2023). Caracterización del riesgo psicosocial intralaboral y condiciones de estrés en una empresa de Call Center de la ciudad de Bogotá (Trabajo de especialización, UNITE-C). Repositorio UNITE-C.
<https://hdl.handle.net/20.500.12962/2536>
- Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: Conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(Supl.1), 4–19.
<https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2019). La salud mental en el trabajo.
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

- Patlán Pérez, J. (2017). Estrés laboral: Fundamentos teóricos, medición, investigación e intervención. Universidad Nacional Autónoma de México. https://books.google.com/books/about/Estr%C3%A9s_laboral_Fundamentos_te%C3%B3ricos_me.html?id=d7nSEAAAQBAJ
- Ramírez Gallego, N. E., & García Restrepo, Y. A. (2023). El síndrome de burnout en la industria de los call centers (Trabajo de grado, Universidad de Antioquia). <https://hdl.handle.net/10495/40238>
- Sánchez Romero, B. D. (2018). Factores de riesgo psicosocial y nivel de estrés en trabajadores de una empresa de call center (Tesis de pregrado, Fundación Universitaria Los Libertadores). https://repository.libertadores.edu.co/items/f2045790-b9dd-4294-86a4-a7c7db32a9dc?utm_source=chatgpt.com
- Selye, H. (1956). The stress of life. McGraw-Hill. <https://psycnet.apa.org/record/1957-08247-000>
- Urrea Motta, A. M., Vega Ariza, M. M., & García Castilla, J. C. (2021). Burnout en atención al cliente en call center (Trabajo de grado, Universidad Cooperativa de Colombia). <https://hdl.handle.net/20.500.12494/34644>